

INDEX GRI ET PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise de BCE Inc.

Le rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise de Bell traite des principes du Pacte mondial des Nations Unies et a été préparé dans le contexte des nouvelles lignes directrices G3 de la GRI (Global Reporting Initiative).

Les numéros de référence du Pacte mondial se trouvent dans la colonne de gauche de l'index ci-dessous. En vertu de la GRI, cet index identifie l'emplacement de chaque élément de la GRI dans notre rapport. Les sections de l'index intitulées *Vision et stratégie*, *Gouvernance et systèmes de gestion*, *Profil*, *Indicateurs de performance économique*, *Indicateurs de performance environnementale* et *Indicateurs de performance sociale* traitent des indicateurs fondamentaux de la GRI. On retrouvera ces indicateurs et leurs numéros de référence GRI correspondants respectivement dans les colonnes du milieu et de gauche du tableau suivant. La dernière section de cet index couvre les indicateurs spécifiques aux télécommunications.

Pour voir la réponse de Bell à chacun de ces indicateurs, veuillez cliquer sur le lien correspondant de la colonne de droite. On peut trouver certains des renseignements requis par la GRI dans d'autres sections de notre site.

Indicateurs GRI

1. [Stratégie et analyse](#)
2. [Profil de l'organisation](#)
3. [Paramètres du rapport](#)
4. [Gouvernance, engagements et implication](#)
5. [Approche de gestion et indicateurs de performance](#) :
 - [Économique](#)
 - [Environnementale](#)
 - [Sociale](#)
 - i. [Emploi et de travail décent](#)
 - ii. [Droits de l'homme](#)
 - iii. [Société](#)
 - iv. [Responsabilité face aux produits](#)

Indicateurs spécifiques au secteur des télécommunications

- [Opérations internes](#)
- [Accessibilité aux produits et services](#)
- [Applications de la technologie](#)

No de référence GRI	Principe du Pacte mondial ¹	Description de l'indicateur GRI	Réponse de Bell
1. Stratégie et analyse			
1.1	-	Déclaration du décideur supérieur de l'organisation (p. ex. chef de la direction, président du conseil ou titulaire d'un poste équivalent) sur l'importance du développement durable pour l'organisation et sa stratégie.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Message du chef de la direction Page 1
1.2	-	Description des principaux impacts, risques et opportunités.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Objectifs et résultats clés Page 3
2. Profil de l'organisation			
2.1	-	Nom de l'organisation	BCE Inc. (Bell Canada Entreprises)
2.2	-	Principales marques, principaux produits et/ou services.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Seconde page
2.3	-	Structure opérationnelle de l'organisation, y compris les principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises.	BCE - Rapport annuel 2009 – Au sujet de nos activités
2.4	-	Lieu du siège social de l'organisation.	1, Carrefour Alexander Graham Bell Tour A, 4e étage Verdun (Québec) H3E 3B3
2.5	-	Nombre de pays dans lesquels l'organisation exerce ses activités, et noms des pays dans lesquels elle exploite des entreprises importantes ou qui sont spécialement pertinents pour les enjeux de développement durable traités dans le rapport.	BCE - Rapport annuel 2009 – Au sujet de nos activités
2.6	-	Structure du capital et forme juridique.	BCE - Rapport annuel 2009
2.7	-	Marchés desservis (y compris répartition géographique, secteurs desservis et types de clients/bénéficiaires).	BCE - Rapport annuel 2009
2.8	-	Taille de l'organisation qui présente le rapport.	BCE - Rapport annuel 2009
2.9	-	Changements importants au niveau de la taille, de la structure ou de la propriété pendant la période visée par le rapport.	BCE - Rapport annuel 2009
2.10	-	Distinctions obtenues pendant la période visée par le rapport.	Rapportées dans le Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise

¹ La correspondance entre les principes du Pacte mondial et le guide G3 du GRI est basée sur le document “Making the Connection” publié par le bureau du Pacte mondial des Nations Unies.

3. Paramètres du rapport			
Profil du rapport			
3.1	-	Période visée par le rapport (p. ex. année financière/année civile).	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Profil du rapport Page 29
3.2	-	Date du rapport antérieur le plus récent (le cas échéant).	Rapports archivés 2008, 2007, 2006, 2005, 2004 et 2003 www.bce.ca/fr/responsibility/archivedreports/
3.3	-	Périodicité du rapport (annuel, tous les deux ans, etc.).	Annuel
3.4	-	Contact pour des questions sur le rapport et son contenu.	www.bce.ca/fr/contact/index.php#corporate_comm
Portée et délimitation du rapport			
3.5	-	Processus de définition du contenu du rapport.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Profil du rapport Page 29
3.6	-	Délimitation du rapport.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Profil du rapport Page 29
3.7	-	Restrictions particulières touchant la portée ou la délimitation du rapport.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Profil du rapport Page 29
3.8	-	Base adoptée pour la communication de l'information sur les coentreprises, filiales, installations louées, activités imparties et autres entités pouvant avoir un impact important sur les comparaisons d'une période à l'autre et/ou d'une entreprise à l'autre.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Profil du rapport Page 29
3.9	-	Méthodes de mesure et bases de calcul, y compris les hypothèses et méthodes à la base des estimations servant au calcul des indicateurs et autres informations figurant dans le rapport.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Profil du rapport Page 29
3.10	-	Explication de l'effet de tout redressement de l'information fournie dans des rapports précédents, et raisons d'un tel redressement (p. ex. fusions/acquisitions, modifications des années/périodes de base, nature des activités, méthodes de mesure).	Indiqué dans le rapport lorsque requis
3.11	-	Modifications importantes, en comparaison des rapports précédents, touchant la portée ou la délimitation du rapport, ou les méthodes de mesure utilisées.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Profil du rapport Page 29

Index du contenu GRI			
3.12	-	Tableau indiquant où trouver les informations standard dans le rapport.	<ul style="list-style-type: none"> • Profil de l'organisation : BCE - Rapport annuel 2009 • Paramètres du rapport : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Profile du rapport Page 29 • Gouvernance : Rapport 2008 sur la responsabilité d'entreprise – Gouvernance et éthique Page18 • Vision et stratégie : Page Web sur le développement durable • Indicateurs de performance clés : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Données sur le rendement – Objectifs et indicateurs clés Page 2
3.13	-	Politique et pratique en vigueur concernant le recours à une assurance externe pour le rapport.	Rapport 2008 sur la responsabilité d'entreprise – Profil du rapport Page 29
4. Gouvernance, engagements et implication			
Gouvernance			
4.1	1 à 10	Structure de gouvernance de l'organisation, notamment comités ayant la responsabilité, sous l'autorité de l'organe supérieur de gouvernance, de certaines tâches comme la définition de la stratégie ou la supervision de l'organisation.	www.bce.ca/fr/gouvernance/
4.2	1 à 10	Indiquer si le président de l'organe supérieur de gouvernance est aussi un membre de la haute direction (et, le cas échéant, sa fonction au sein de la direction de l'organisation et les raisons de cet arrangement).	Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2010 et circulaire de procuration de la direction
4.3	1 à 10	Pour les organisations ayant une structure de conseil unitaire, indiquer le nombre de membres de l'organe supérieur de gouvernance qui sont des membres indépendants et/ou sans fonction de direction.	Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2010 et circulaire de procuration de la direction
4.4	1 à 10	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de soumettre des recommandations ou une orientation à l'organe supérieur de gouvernance.	Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2010 et circulaire de procuration de la direction
4.5	1 à 10	Lien entre la rémunération des membres de l'organe supérieur de gouvernance, des cadres supérieurs et de la haute direction (y compris les modalités de départ) et la performance de l'organisation (y compris la performance sur le plan social et de l'environnement).	Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2010 et circulaire de procuration de la direction
4.6	1 à 10	Processus en place pour permettre à l'organe supérieur de gouvernance de s'assurer de l'absence de conflits d'intérêts.	Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2010 et circulaire de procuration de la direction

4.7	1 à 10	Processus de détermination des qualifications et de l'expertise des membres de l'organe supérieur de gouvernance pour guider la stratégie de l'organisation dans les domaines économique, environnemental et social.	Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2010 et circulaire de procuration de la direction
4.8	1 à 10	Énoncés de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes élaborés à l'interne, ayant un impact sur la performance économique, environnementale et sociale, et degré de leur mise en application.	Code de conduite
4.9	1 à 10	Procédures de l'organe supérieur de gouvernance pour superviser l'identification et la gestion, par l'organisation, de la performance économique, environnementale et sociale, y compris les risques et les opportunités, ainsi que l'adhésion ou la conformité aux normes, codes de conduite et principes internationalement acceptés.	Charte du comité de vérification - section II-F
4.10	1 à 10	Processus d'évaluation de la performance de l'organe supérieur de gouvernance lui-même, en particulier dans les domaines économique, environnemental et social.	Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2010 et circulaire de procuration de la direction

Engagements envers des initiatives externes

4.11	7	Expliquer dans quelle mesure et comment l'organisation a adopté la démarche ou le principe de précaution.	La démarche de précaution fait partie des principes du Pacte mondial appuyés par BCE. Page Web sur le développement durable
4.12	1 à 10	Chartes, principes ou autres initiatives volontaires élaborés à l'externe, dans le domaine économique, environnemental ou social, auxquels l'organisation souscrit ou donne son aval.	Principes du Pacte Mondial des Nations Unies
4.13	1 à 10	Adhésions à des associations (p.ex. industrielles) et/ou organismes de pression nationaux ou internationaux dans lesquels l'organisation : <ul style="list-style-type: none"> est représentée dans les organes de gouvernance; participe à des projets ou à des comités; fournit un financement substantiel au-delà des cotisations normales; ou considère son adhésion comme stratégique. 	Rapportées dans le Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise

Engagement des partenaires

4.14	-	Liste des groupes de partenaires avec lesquels l'organisation a ouvert le dialogue.	Clients, employés, fournisseurs, investisseurs, gouvernements et organismes à buts non-lucratifs
4.15	-	Base d'identification et de sélection des partenaires avec lesquels le dialogue est recherché.	Étude réalisée avec le Canadian Business for Social Responsibility (CBSR)
4.16	-	Approches d'engagement des partenaires, y compris fréquence des implications par type et groupe de partenaires.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Consultation auprès des clients Page 6, et Rapport 2007 sur la responsabilité d'entreprise – Engagement des parties prenantes Page 5
4.17	-	Questions et préoccupations clés soulevées par le biais de l'engagement des partenaires, et manière dont l'organisation y a répondu, notamment dans le cadre de sa communication d'information.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Consultation auprès des clients Page 6

5. Approche de gestion et indicateurs de performance

Indicateurs de performance économique			
Volet : performance économique			
EC1	-	Valeur économique directe produite et distribuée, y compris produits et charges d'exploitation, rémunération des employés, dons et autres investissements communautaires, bénéfices non répartis et paiements aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Communautés Page 21 BCE - Rapport annuel 2009
EC2	7	Impacts financiers et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation découlant des changements climatiques.	Rapporté au Carbon Disclosure Project – Information non publique.
EC3	-	Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes à prestations déterminées.	Non présenté
EC4	-	Aide financière importante reçue du gouvernement.	BCE - Rapport annuel 2009
Volet : présence sur le marché			
EC5	1	Gamme de ratios entre les salaires de départ standard et le salaire minimum local aux sites d'exploitation importants.	Not pertinent
EC6	-	Politique et pratiques relatives aux dépenses allant à des fournisseurs locaux, et part représentée par ces dépenses, aux sites d'exploitation importants.	Non présenté
EC7	6	Procédures relatives au recrutement local et pourcentage de cadres recrutés dans la communauté locale aux sites d'exploitation importants.	Sans objet
Volet : impacts économiques indirects			
EC8	-	Développement et impact des investissements en infrastructures, et services fournis principalement pour le bénéfice du public par le biais d'une implication commerciale, en nature ou sans obligation.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Des solutions pour la société et l'environnement Page 10
EC9	-	Compréhension et description des impacts économiques indirects importants, et ampleur de ces impacts.	Non présenté
Indicateurs de performance environnementale			
Volet : matières			
EN1	8	Matières consommées, en poids ou en volume.	Partiellement présenté : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Environnement – Réutilisation et recyclage Page 26
EN2	8 et 9	Pourcentage des matières consommées qui sont d'origine recyclée.	Non disponible
Volet : énergie			
EN3	8	Consommation directe d'énergie, par source primaire.	Rapport sommaire des émissions de GES 2009
EN4	8	Consommation indirecte d'énergie, par source primaire.	Rapport sommaire des émissions de GES 2009
EN5	8 et 9	Économies d'énergie dues à la conservation et à des améliorations de l'efficacité.	Rapport sommaire des émissions de GES 2009

EN6	8 et 9	Initiatives pour fournir des produits et services à haut rendement énergétique ou basés sur des énergies renouvelables, et réductions des besoins en énergie résultant de ces initiatives.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Des solutions pour la société et l'environnement Page 10
EN7	8 et 9	Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et réductions obtenues.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Environnement – Émissions de GES et consommation d'énergie Page 25
Volet : eau			
EN8	8	Consommation totale d'eau, par source.	Non applicable à nos opérations
EN9	8	Sources d'eau touchées de façon importante par la consommation d'eau.	Non applicable à nos opérations
EN10	8 et 9	Pourcentage et volume total de l'eau recyclée et réutilisée.	Non applicable à nos opérations
Volet : biodiversité			
EN11	8	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés à l'intérieur ou à proximité de zones protégées ou de zones riches en biodiversité hors des zones protégées.	Non disponible
EN12	8	Description des impacts importants des activités, produits et services sur la biodiversité à l'intérieur de zones protégées ou de zones riches en biodiversité hors des zones protégées.	Non disponible
EN13	8	Habitats protégés ou restaurés.	Non disponible
EN14	8	Stratégies, mesures en cours et plans futurs pour la gestion des impacts sur la biodiversité.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Environnement – Réseau de télécommunications et immeubles Page 27
EN15	8	Nombre d'espèces figurant sur la Liste rouge de l'UICN et sur la liste nationale des espèces protégées dont les habitats se trouvent dans des zones touchées par les activités, selon le risque d'extinction.	Non disponible
Volet : émissions, effluents et déchets			
EN16	8	Émissions totales directes et indirectes de gaz à effet de serre, en poids.	Rapport sommaire des émissions de GES 2009
EN17	8	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids.	Rapport sommaire des émissions de GES 2009
EN18	7, 8 et 9	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Environnement – Émissions de GES et consommation d'énergie Page 25
EN19	8	Émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone, en poids.	Non présenté, mais disponible sur demande
EN20	8	Émissions de NO, SO et d'autres polluants atmosphériques importants, par type et en poids.	Non présenté, mais disponible sur demande
EN21	8	Rejet total d'eaux usées, par qualité et destination.	Non disponible

EN22	8	Poids total des déchets, par type et méthode d'élimination.	Le poids total des déchets est non présenté. Cependant les matières recyclées provenant des opérations sont rapportées : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Réutilisation et recyclage Page 26
EN23	8	Nombre total et volume des déversements importants.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Environnement - Incidents Page 28
EN24	8	Poids des déchets jugés dangereux selon les dispositions de la Convention de Bâle, Annexes I, II, III et VIII, qui ont été transportés, importés, exportés ou traités, et pourcentage des déchets transportés aux fins de livraisons à l'échelle internationale.	Sans objet Bell n'exporte aucune matière résiduelle dangereuse.
EN25	8	Identité, dimensions, statut de protection et valeur en termes de biodiversité des plans d'eau et habitats connexes qui sont touchés de façon importante par les rejets d'eaux usées et le ruissellement attribuables à l'organisation.	Sans objet
Volet : produits et services			
EN26	7, 8 et 9	Initiatives pour atténuer les impacts environnementaux des produits et services, et degré d'atténuation atteint.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Approvisionnement responsable Page 12
EN27	8 et 9	Pourcentage de produits et matériaux d'emballage vendus qui sont récupérés, par catégorie.	Non présenté
Volet : conformité			
EN28	8	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires reçues pour non-respect des lois et règlements sur l'environnement.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Environnement - Incidents Page 28
Volet : transport			
EN29	8	Impacts environnementaux importants du transport des produits et autres biens et matériaux servant aux activités de l'organisation, ainsi que du transport des employés.	Rapport sommaire des émissions de GES 2009
Volet : portée générale			
EN30	7, 8 et 9	Total des dépenses et investissements en protection de l'environnement, par type.	Notice annuelle 2009 de BCE
Indicateurs de performance sociale			
Indicateurs de performance en matière d'emploi et de travail décent			
Volet : emploi			
LA1	-	Effectif total par type d'emploi, type de contrat et région.	Partiellement présenté : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Nos effectifs Page15

LA2	9	Roulement total du personnel, en nombre et en pourcentage, par groupe d'âge, sexe et région.	Non présenté
LA3	-	Avantages sociaux offerts aux employés à plein temps qui ne sont pas offerts aux employés temporaires ou à temps partiel, par secteur d'activité important.	Non présenté
Volet : relations employés-direction			
LA4	1 et 3	Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Nos effectifs Page15
LA5	3	Indiquer les délais minimums de préavis en cas de changements opérationnels et si ces délais sont prescrits dans des conventions collectives.	Non présenté
Volet : santé et sécurité au travail			
LA6	1	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes formels direction-employés sur la santé et la sécurité, qui aident à superviser et à orienter les programmes en matière de santé et sécurité au travail.	Non présenté
LA7	1	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme, et nombre de décès liés au travail par région.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Santé et sécurité Page17
LA8	1	Programmes de sensibilisation, de formation, de counseling, de prévention et de contrôle des risques disponibles pour soutenir les membres du personnel, leurs familles ou les membres de la communauté en ce qui concerne des maladies graves.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Formation et perfectionnement Page 17
LA9	1	Questions de santé et de sécurité couvertes par des ententes formelles avec les syndicats.	Non présenté
Volet : formation et perfectionnement			
LA10	-	Nombre moyen d'heures de formation par an et par employé, par catégorie d'employé.	Non présenté
LA11	-	Programmes de gestion des compétences et de perfectionnement continu qui contribuent à maintenir l'employabilité et aident les employés à gérer leur conclusion de carrière.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Formation et perfectionnement Page 17
LA12	-	Pourcentage d'employés qui reçoivent régulièrement des évaluations du rendement et de leur progression de carrière.	Tous les employés
Volet : diversité et égalité des chances			
LA13	1 et 6	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégorie, selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à un groupe minoritaire et les autres indicateurs de diversité.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Nos effectifs - Diversité Page 16
LA14	1 et 6	Ratio entre le salaire de base des hommes et celui des femmes, par catégorie d'employé.	Non présenté
Indicateurs de performance en matière de droits de l'homme			
HR1	1 à 6	Pourcentage et nombre total des conventions d'investissement importantes qui incluent des clauses relatives aux droits de l'homme ou qui ont fait l'objet d'une vérification relative aux droits de l'homme.	Non disponible

HR2	1 à 6	Pourcentage d'importants fournisseurs et sous-traitants qui ont fait l'objet d'une vérification relative aux droits de l'homme, et mesures prises.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Approvisionnement responsable Page 12
HR3	1 à 6	Nombre total d'heures consacrées à la formation des employés sur les politiques et procédures visant les aspects des droits de l'homme qui sont pertinents pour les activités de l'organisation, et pourcentage des employés formés.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Milieu de travail – Gouvernance et éthique Page 18
Volet : non-discrimination			
HR4	1, 2 et 6	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises.	Non présenté
Volet : liberté d'association et de négociation collective			
HR5	1, 2 et 3	Activités de l'organisation pour lesquelles les droits en matière de liberté d'association et de négociation collective pourraient être sensiblement menacés, et mesures prises pour soutenir ces droits.	BCE - Rapport annuel 2009
Volet : travail des enfants			
HR6	1, 2 et 5	Activités de l'organisation qui présentent un risque important d'incidents liés au travail des enfants, et mesures prises en vue de l'élimination du travail des enfants.	Dans notre chaîne d'approvisionnement : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Approvisionnement responsable Page 12
Volet : travail forcé ou obligatoire			
HR7	1, 2 et 4	Activités de l'organisation qui présentent un risque important d'incidents liés au travail forcé ou obligatoire, et mesures prises en vue de l'élimination du travail forcé ou obligatoire.	Dans notre chaîne d'approvisionnement : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Approvisionnement responsable Page 12
Volet : pratiques de sécurité			
HR8	1 et 2	Pourcentage du personnel de sécurité ayant été formé sur les politiques ou procédures de l'organisation relatives aux aspects des droits de l'homme qui sont pertinents pour les activités de l'organisation.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Formation et perfectionnement Page 17
Volet : droits des autochtones			
HR9	1 et 2	Nombre total d'incidents comportant une violation des droits des populations autochtones, et mesures prises.	Non présenté
Indicateurs de performance : société			
Volet : communautés			
SO1	-	Nature, portée et efficacité de tout programme ou pratique évaluant les impacts des activités sur les communautés, y compris l'implantation, l'exploitation et la cessation des activités.	Communauté
Volet : corruption			
SO2	10	Pourcentage et nombre d'unités d'affaires analysées du point de vue des risques liés à la corruption.	Non disponible

SO3	10	Pourcentage d'employés ayant reçu une formation sur les politiques et procédures anti-corruption de l'organisation.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Milieu de travail – Gouvernance et éthique Page 18 Code de conduite
SO4	10	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption.	Non disponible
Volet : politiques publiques			
SO5	1 à 10	Prises de position sur les politiques publiques, participation à l'élaboration des politiques publiques et lobbying.	Non présenté
SO6	10	Valeur totale des contributions en espèces ou en nature à des partis politiques, à des politiciens et à des institutions connexes, par pays.	Non présenté
Volet : comportement anticoncurrentiel			
SO7	-	Nombre total de procédures légales visant des comportements anticoncurrentiels, des infractions aux lois antitrust et des pratiques monopolistiques, et leurs résultats.	Non présenté
Volet : conformité			
SO8	-	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires reçues pour non-respect des lois et règlements.	Non présenté
Indicateurs de performance : responsabilité face aux produits			
Volet : santé et sécurité des clients			
PR1	1	Stades du cycle de vie auxquels les impacts des produits et services sur la santé et la sécurité sont évalués en vue d'une amélioration, et pourcentage des catégories importantes de produits et services soumises à de telles procédures.	Non présenté
PR2	1	Nombre total d'incidents de non-respect des règlements et codes volontaires relatifs aux impacts des produits et services sur la santé et la sécurité durant leur cycle de vie, par type de conséquences.	Non présenté
Volet : étiquetage des produits et services			
PR3	8	Type d'information sur les produits et services exigé par les procédures, et pourcentage des produits et services importants soumis à de telles exigences d'information.	Non présenté
PR4	8	Nombre total d'incidents de non-respect des règlements et codes volontaires relatifs à l'information sur les produits et services et à l'étiquetage, par type de conséquences.	Non présenté
PR5	-	Pratiques relatives à la satisfaction de la clientèle, y compris résultats de sondages mesurant la satisfaction des clients.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Satisfaction des clients Page 5
Volet : communications marketing			
PR6	-	Programmes pour le respect des lois, normes et codes volontaires relatifs aux communications marketing, y compris publicité, promotion et commandite.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Protection des clients Page 7

PR7	-	Nombre total d'incidents de non-respect des règlements et codes volontaires relatifs aux communications marketing, y compris publicité, promotion et commandite, par type de conséquences.	Non présenté
Volet : protection de l'information des clients			
PR8	1	Nombre total de plaintes étayées concernant des manquements à la protection de l'information des clients et à la perte de données clients.	Nombre de plaintes non présenté. Voir l' Engagement de Bell à l'égard de la protection de la vie privée
Volet : conformité			
PR9	-	Montant des amendes importantes pour non-respect des lois et règlements relatifs à la fourniture et à l'utilisation des produits et services.	Non présenté

Indicateurs spécifiques au secteur des télécommunications ²			
No de référence GRI	Principe du Pacte mondial	Description de l'indicateur GRI	Réponse de Bell
Opérations internes			
Investissements			
IO1	Non disponible	Dépenses en immobilisations en infrastructure de réseau de télécommunications, avec répartition par pays/région.	Non présenté
IO2	Non disponible	Coûts nets pour les fournisseurs de service, en vertu de l'obligation d'un service universel, de l'extension du service à des zones géographiques et à des groupes à faibles revenus, qui ne sont pas rentables. Décrire les mécanismes législatifs et réglementaires pertinents.	Non présenté
Santé et sécurité			
IO3	Non disponible	Pratiques visant à assurer la santé et la sécurité du personnel extérieur engagé dans l'installation, l'exploitation et la maintenance de mâts ou de stations de base, dans la pose de câbles et autres éléments du réseau extérieur. Les questions connexes de santé et sécurité incluent le travail en hauteur, les chocs électriques, l'exposition à la f.é.m. et aux champs de radiofréquence (RF), ainsi que l'exposition à des produits chimiques dangereux.	Non présenté
IO4	Non disponible	Conformité aux normes de la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants quant à l'exposition aux émissions RF de combinés téléphoniques.	Non présenté
IO5	Non disponible	Conformité aux normes de la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants quant à l'exposition aux émissions RF de stations de base.	Non présenté
IO6	Non disponible	Politiques et pratiques concernant le débit d'absorption spécifique (DAS) des combinés téléphoniques.	Non présenté
Infrastructure			
IO7	Non disponible	Politiques et pratiques concernant la sélection de sites pour les mâts et les sites de transmission, incluant la consultation avec les partenaires, le partage de sites et les initiatives pour réduire les impacts visuels. Décrire la démarche d'évaluation de la consultation et la quantifier, si possible.	Non présenté
IO8	Non disponible	Nombre et pourcentage de sites autonomes, de sites partagés et de sites sur des structures existantes.	Non présenté
Accessibilité aux produits et services			
Accessibilité aux produits et services : résoudre la « fracture numérique »			

² Le supplément GRI pour le secteur des télécommunications a été publié dans une version pilote en juillet 2003 dans une tentative de fournir des orientations dans le rapportage du développement durable pour les opérateurs et les fabricants du secteur des télécommunications.

PA1	Non disponible	Politiques et pratiques destinées à permettre le déploiement d'infrastructures de télécommunications et l'accès aux produits et services de télécommunications dans les zones éloignées ou à faible densité de population.	Partiellement présenté : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Accès aux services Page 8
PA2	Non disponible	Politiques et pratiques pour surmonter les obstacles à l'accès aux produits et services de télécommunications et à leur utilisation, y compris : la langue, la culture, l'analphabétisme et le manque d'éducation, les faibles revenus, les incapacités et l'âge. Inclure une explication des modèles d'affaires appliqués.	Partiellement présenté : Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Accès aux services Page 8
PA3	Non disponible	Politiques et pratiques pour assurer la disponibilité et la fiabilité des produits et services de télécommunications; avec quantification, si possible, pour des périodes spécifiques et pour les emplacements de temps d'arrêt.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Fiabilité des services Page 9
PA4	Non disponible	Quantifier le niveau de disponibilité des produits et services de télécommunications dans les zones d'exploitation de l'organisation.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Fiabilité des services Page 9 Mobilité - Couverture et itinérance
PA5	Non disponible	Nombre et types de produits et services de télécommunications fournis aux segments de la population à faibles revenus ou sans revenus, et utilisés par ceux-ci.	Non présenté
PA6	Non disponible	Programmes destinés à assurer et à maintenir des produits et services de télécommunications dans des situations d'urgence ou pour les secours aux sinistrés.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Fiabilité des services Page 9
Accessibilité au contenu			
PA7	Non disponible	Politiques et pratiques pour gérer les questions de droits de la personne relatives à l'accès et à l'utilisation de produits et services de télécommunications.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Clients – Protection des clients Page 7
Relations clients			
PA8	Non disponible	Politiques et pratiques pour communiquer publiquement les enjeux associés à la f.é.m.	Non présenté
PA9	Non disponible	Montant total investi dans des programmes et des activités de recherche sur les champs électromagnétiques.	Non présenté
PA10	Non disponible	Initiatives destinées à assurer la clarté des frais et des tarifs.	Engagement de Bell en matière de clarté
PA11	Non disponible	Initiatives destinées à informer les clients des caractéristiques des produits et des applications afin d'en promouvoir une utilisation responsable, efficace, économique et préférable sur le plan de l'environnement.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Des solutions pour la société et l'environnement Page 10
Applications de la technologie			
Efficacité des ressources			
TA1	Non disponible	Fournir des exemples d'efficacité sur le plan des ressources en ce qui concerne les produits et services de télécommunication assurés.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Des solutions pour la société et l'environnement Page 10

TA2	Non disponible	Fournir des exemples de produits, de services ou d'applications de télécommunication ayant le potentiel de remplacer des objets physiques.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Des solutions pour la société et l'environnement Page 10
TA3	Non disponible	Divulguer toute mesure de changement du transport et/ou des ressources dans l'utilisation par les clients des produits et services de télécommunications listés plus haut.	Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise – Des solutions pour la société et l'environnement Page 10
TA4	Non disponible	Divulguer toute estimation de l'effet de rebond (conséquences indirectes) de l'utilisation par les clients des produits et services listés plus haut, et des leçons apprises pour le développement futur.	Non présenté
TA5	Non disponible	Description des pratiques relatives aux droits de propriété intellectuelle et aux technologies en libre accès.	Non présenté